

Gemeente Stichtse Wacht

# Jaarverslag klachtbehandeling 2018



De klachtencoördinator  
12-4-2019

## Inhoud

1. Inleiding .....	2
2. Klachtenbehandeling .....	2
2.1 Informele afdoening .....	2
2.2 Formele afdoening .....	2
2.3 Nationale Ombudsman .....	3
3. Cijfermateriaal .....	3
3.1 interne klachtenbehandeling .....	3
3.2 externe klachtenbehandeling (Nationale Ombudsman) .....	6
4. Conclusies & aanbevelingen .....	7
5. Verwachtingen en ontwikkelingen .....	8

## 1. Inleiding

Iedereen mag een klacht indienen over de manier waarop een overheidsinstantie zich jegens hem of een ander in een bepaalde zaak heeft gedragen. Een gedraging is niet alleen een handelen, maar ook nalaten. Bij de behandeling van klachten is het doel te streven naar herstel van de relatie tussen de klager en de gemeente en het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente.

Voor u ligt de rapportage over het jaar 2018 met betrekking tot klachten over de gemeente Stichtse Vecht.<sup>1</sup>

## 2. Klachtenbehandeling

Het wettelijk kader bestaat uit “slechts” minimumeisen voor klachtenbehandeling. Deze staan in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Volgens de wettelijke mogelijkheden heeft de gemeente Stichtse Vecht aanvullende bepalingen opgenomen. Deze staan in de “Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012”.

In de wet staat geen definitie van klacht. Dat is bewust gedaan. De wetgever wilde namelijk voorkomen dat een omschrijving het klachtrecht zou beperken in plaats van verhelderen. Wat de Awb wél doet is iedereen het recht geven “om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan”. In de verordening is dit nader op Stichtse Vecht toegespitst. Volgens de verordening is een klacht: “een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Stichtse Vecht”.

Het indienen van een klacht moet laagdrempelig zijn. Een voorbeeld hiervan is het kunnen indienen van een klacht via een webformulier. In Stichtse Vecht kan dat bijvoorbeeld. De klachtenprocedure leidt tot een juridisch niet-bindend oordeel over een gedraging van de overheid. Vanzelfsprekend wil de klager niet alleen dat oordeel weten. De klager wil vooral ook een snelle oplossing van de klacht, die bovendien naar zijn tevredenheid is. Ook de overheid heeft belang bij een zorgvuldig onderzoek en behoorlijke afhandeling van klachten. Dit heeft namelijk een belangrijk leereffect.

### 2.1 Informele afdoening

De gemeente handelt klachten zo veel mogelijk informeel af. Klagers krijgen snel een reactie. Een formeel traject is dan vaak niet meer nodig. Door contact te leggen met de klager, leert de gemeente van de klachten en kan de dienstverlening verbeteren. Dit leidt weer tot minder klachten.

De informele behandeling komt neer op het volgende. Per team is een klantcoach aangesteld. Deze houdt in de gaten of klachten en telefoonnotities op tijd worden afgehandeld. De klantcoach belt de klager binnen vier uur na ontvangst van de klacht. In dit telefoongesprek probeert de klantcoach de klacht minnelijk op te lossen. Belangrijk is daarbij dat de klantcoach in dit gesprek probeert de achtergrond van de klacht boven tafel te krijgen. Bij een oplossing (het naar tevredenheid tegemoetkomen aan de klacht) stopt de behandeling van de klacht. De klantcoach registreert de afdoening. Vaak laten klagers weten blij te zijn dat de klacht zo snel is opgelost. Ze geven dan regelmatig aan geen behoefte meer te hebben van een schriftelijke bevestiging dat de klacht is opgelost.

### 2.2 Formele afdoening

Het kan gebeuren dat het niet lukt om de klacht in het telefoongesprek naar tevredenheid op te lossen. In dat geval behandelt de gemeente (de door de Verordening aangewezen behandelaar) de klacht verder via de formele procedure uit de verordening. De behandelaar stelt de klager bijvoorbeeld in de gelegenheid te worden gehoord op een hoorzitting. Ook de beklagde ontvangt een uitnodiging zodat men op elkaars standpunten kan reageren. De behandelaar stelt naar aanleiding van de hoorzitting een

---

<sup>1</sup> Tegen het einde van het verslagjaar is een andere klachtencoördinator aangewezen. De heer E.J. Albus is gepensioneerd. Ondergetekende is de nieuwe klachtencoördinator, de heer mr. H.Ph. Polman is de plaatsvervangend klachtencoördinator.

rapport op. Als sluitstuk laat de behandelaar schriftelijk aan de klager weten wat zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht zijn (bijvoorbeeld of de behandelaar de klacht gegrond of ongegrond vindt).

### 2.3 Nationale Ombudsman

De gemeente Stichtse Vecht is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Dat betekent dat als iemand een klacht heeft ingediend bij de gemeente en die klacht niet naar tevredenheid is afgewikkeld, hij een verzoek aan de Nationale Ombudsman kan richten.

Als de Nationale Ombudsman het verzoek in behandeling neemt, kan hij kiezen voor:

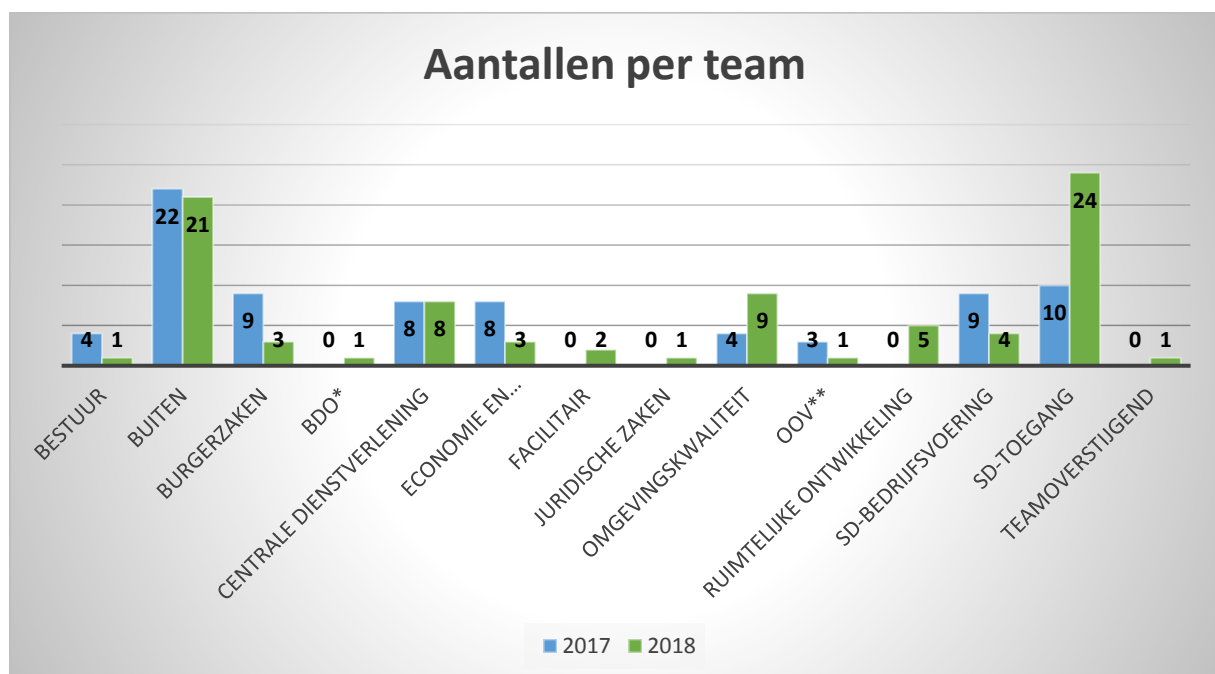
- *interventie* (samen met de overheidsinstantie bespreken of een snelle oplossing mogelijk is);
- een *bemiddelingsgesprek* (tussen de klager en de overheidsinstantie);
- een *onderzoek met rapport* (een schriftelijk onderzoek, waarop een rapport volgt waarin de vraag beantwoord wordt of de overheidsinstantie goed heeft gehandeld of niet – al dan niet met aanbevelingen voor de toekomst);
- *onderzoek met brief* (als de uitkomst van het onderzoek alleen voor klager van belang is. Of als over een groot deel van de klacht niet tot een oordeel gekomen kan worden.

De Nationale Ombudsman stelt het bereiken van een oplossing voorop. Schriftelijke klachtenbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is uitzondering geworden.

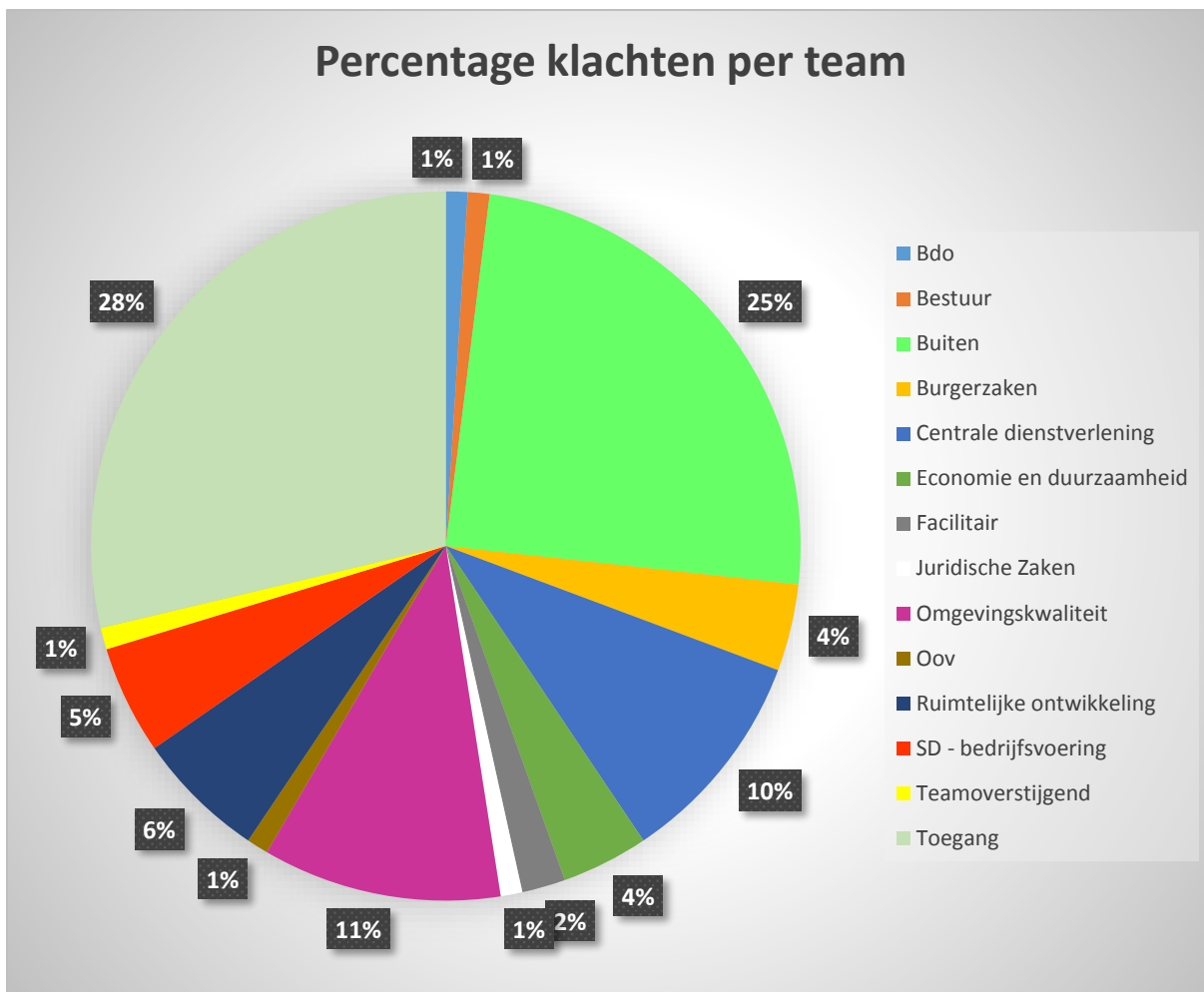
## 3. Cijfermateriaal

### 3.1 interne klachtenbehandeling

In 2018 zijn 84 klachten over gedragingen van bestuursorganen van Stichtse Vecht ingediend. Dat aantal is iets hoger dan in 2017, in dat jaar waren het er 77. Van deze 84 klachten zijn er 77 in 2018 afgehandeld. De overige 7 zijn begin 2019 afgehandeld. In figuur 1 staat het aantal klachten per team.

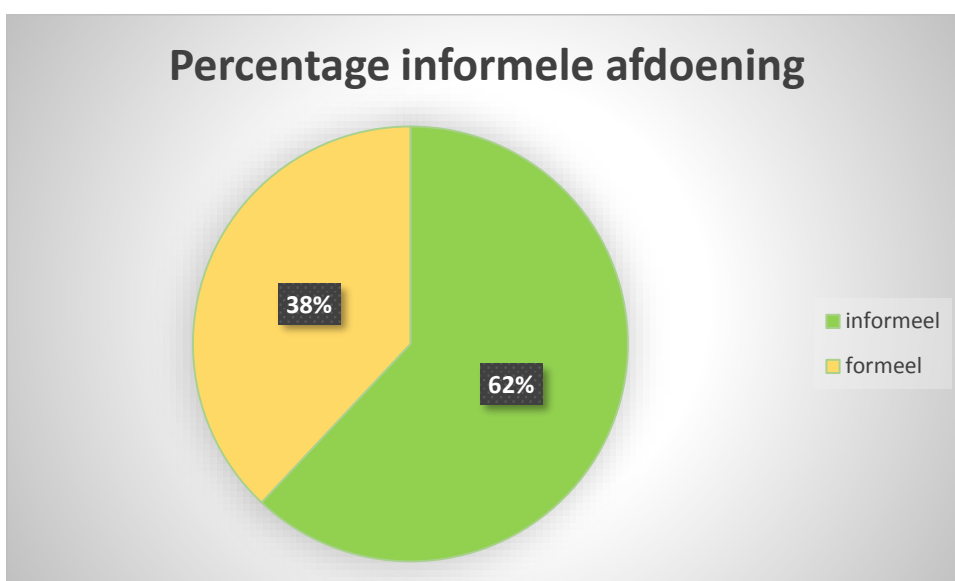


Figuur 1: verdeling van klachten (\*Bdo = Bestuurs- en directieondersteuning, \*\*OOV= Openbare Orde en Veiligheid)



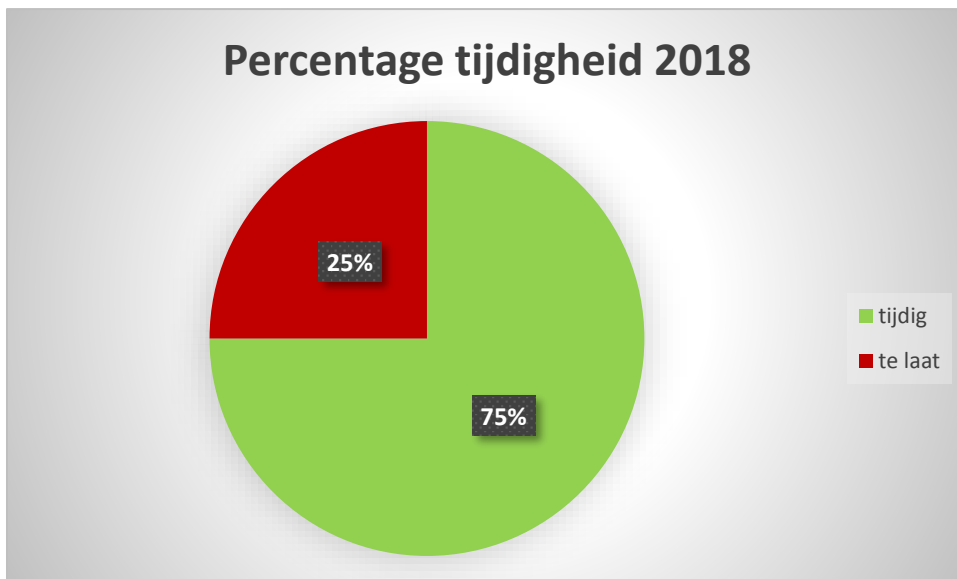
Figuur 2: het percentage klachten, uitgesplitst per team.

De gemeente zet sterk in op informele afhandeling van klachten. In figuur 3 staat het percentage klachten dat in ieder geval informeel is afgedaan. Informeel betekent in dit geval dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, hetzij door direct telefonisch contact, hetzij doordat via de e-mail of in een gesprek een (extra) uitleg is gegeven.

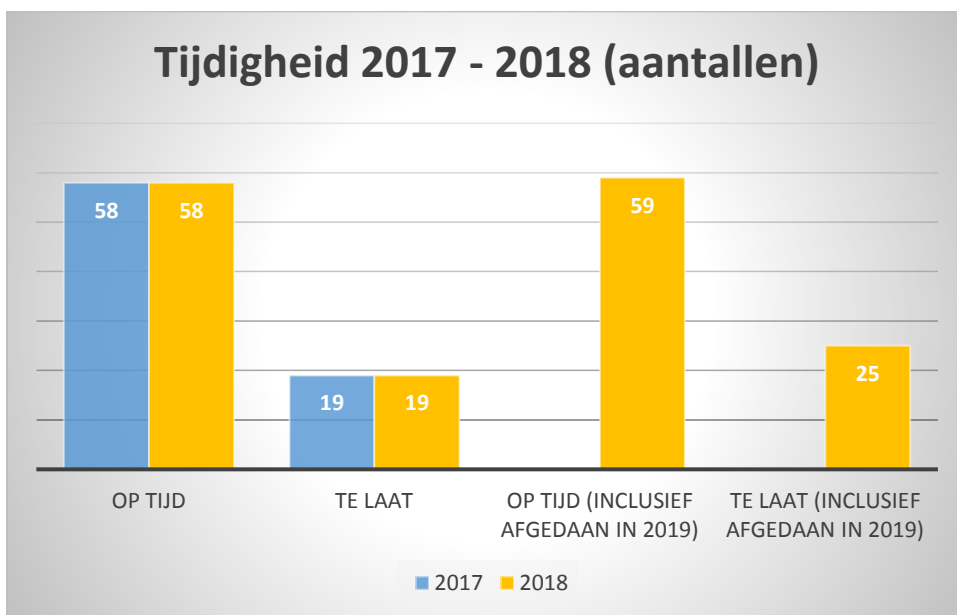


Figuur 3: het percentage klachten dat in ieder geval informeel is afgedaan.

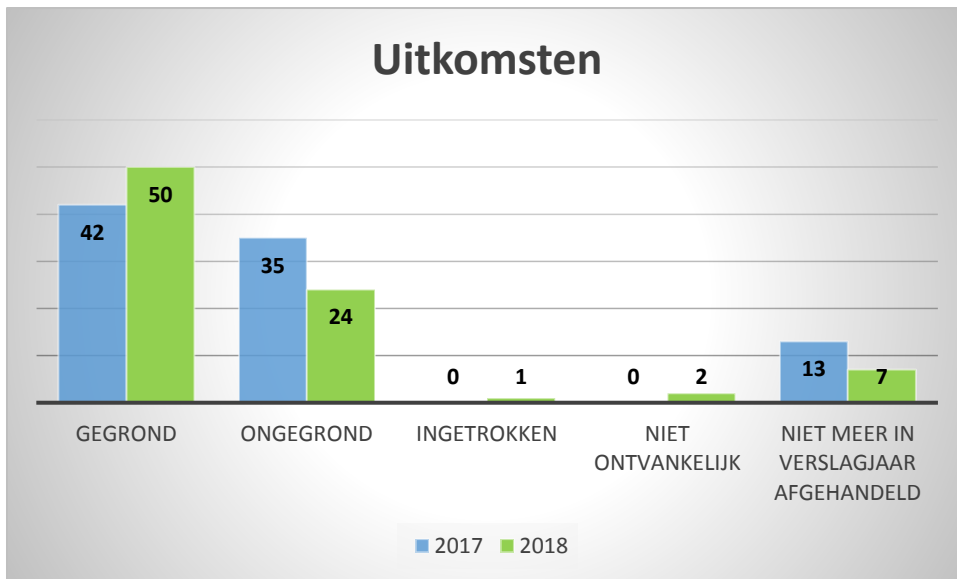
De Awb geeft een termijn van zes weken om een klacht af te handelen. Figuur 4 geeft de tijdigheid van de afdoening in procenten weer. Dit percentage is exact hetzelfde als in 2017. Echter, zes van de zeven klachten die niet meer in 2018 behandeld zijn, zijn buiten de daarvoor geldende termijn afgedaan. Dit laatste wordt weergegeven in figuur 5.



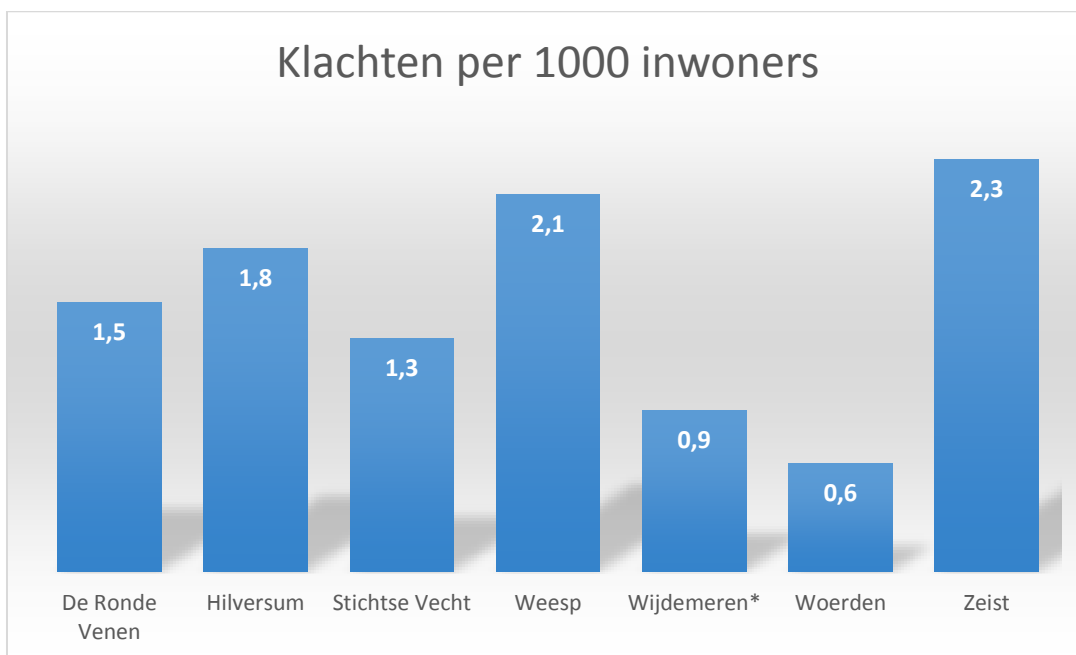
Figuur 4: percentage tijdige afdoening



Figuur 5: tijdigheid in aantallen, in vergelijking met 2017.



Figuur 6: uitkomsten in aantallen, tevens ten opzichte van 2017



Figuur 7: vergelijking andere gemeenten: klachten per 1000 inwoners (\*cijfer 2018 nog niet beschikbaar op moment van opstellen)

### 3.2 externe klachtenbehandeling (Nationale Ombudsman)

In 2018 ontving de Nationale ombudsman 25.674 verzoeken. Daarvan hadden 23 betrekking op de gemeente Stichtse Vecht. Twee verzoeken van vóór 2018 waren per 1 januari 2018 nog in behandeling bij de Nationale Ombudsman. In 2018 zijn dus in totaal 25 verzoeken met betrekking tot Stichtse Vecht door de Nationale Ombudsman behandeld. Daarvan zijn 22 zonder onderzoek afgedaan. Afdoen zonder onderzoek betekent een directe telefonische afhandeling van de klacht of vraag. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven en te verwijzen naar de juiste procedures (bijvoorbeeld de gemeentelijke klachtenprocedure als die nog niet is doorlopen).

Twee verzoeken zijn tussentijds beëindigd door interventie (zie 2.3). Eén verzoek was nog in behandeling bij de Nationale Ombudsman per 1 januari 2019. Dit verzoek is naderhand echter terugverwezen naar de gemeente omdat de interne klachtenprocedure niet was doorlopen.

De Nationale Ombudsman heeft in 2018 ten aanzien van Stichtse Vecht geen rapporten of rapportbrieven uitgebracht.

## 4. Conclusies & aanbevelingen

### Aantallen

Het aantal klachten steeg licht ten opzichte van 2017. In 2017 waren het er 77, in 2018 ging het om 84 klachten. De stijging is betrekkelijk gering, er is dan ook geen duidelijk aanwijsbare oorzaak voor deze stijging. Er zijn niet bepaalde onderwerpen waarover significant vaker is geklaagd dan in 2017. Ook zijn er ogenschijnlijk geen ontwikkelingen geweest die tot significant meer klachten hebben geleid. In vergelijking met de omliggende gemeenten loopt Stichtse Vecht qua aantallen niet uit de pas (zie figuur 7). Over de aantallen is in zijn algemeenheid het volgende te zeggen.

Evenals voorgaande jaren zijn de meeste klachten ingediend tegen het sociaal domein en team Buiten. Het sociaal domein heeft 28 klachten (team Toegang 24 en team Sociaal domein bedrijfsvoering 4). Dat is meer dan in 2017 (toen was het totaal 19). Het aantal van 28 is echter exact hetzelfde als in 2016. Sinds de overheveling van taken in het sociaal domein naar de gemeente lijkt het aantal klachten daartegen per jaar te wisselen. Het ging vooral om klachten omtrent communicatie. Denk dan aan een slechte bereikbaarheid en het niet terugbellen. Een aantal klachten had betrekking op de houding en wijze waarop medewerkers klagers (telefonisch) te woord hadden gestaan. Ook de dienstverlening werd niet altijd optimaal gevonden. Dan ging het er vooral om dat het verstrekken van informatie in de ogen van klager onvoldoende of onjuist was. Er werd bijvoorbeeld een aantal maal geklaagd dat de informatieverstrekking over een wijziging in de collectieve zorgverzekering –die gevolgen had voor het eigen risico- onvoldoende was.

Team Buiten had 21 klachten. Dat is één minder dan in 2017. De klachten van team Buiten gingen vooral over het niet of traag afhandelen van meldingen in de buitenruimte. Een aantal klachten had betrekking op het niet terugbellen of mailen door medewerkers.

Over bestuurders is in 2018 minder geklaagd (één keer) dan in 2017 (vier keer). Burgerzaken had drie klachten in 2018. Dit is minder dan in 2017 (negen).

Team Omgevingskwaliteit ging van vier klachten naar negen. Daarmee zit dit team weer op hetzelfde niveau als 2016. Waarover geklaagd werd varieerde. Als er al één soort aan te wijzen is waarover men vaker klaagde was dat bejegening/informatieverstrekking door BOA's. Opvallend is ook dat team Ruimtelijke ontwikkeling van nul naar vijf klachten is gegaan. Ook dat team heeft daarmee echter een vergelijkbaar aantal als in 2016 (vier). De klachten gaan vooral over het uitblijven van een reactie of een trage afhandeling. Ook klaagde men over onjuiste informatieverstrekking. Het aantal klachten bij team Economie en duurzaamheid daalde van acht in 2017 naar drie in 2018.

De klachten tegen de overige teams laten geen duidelijke afwijking ten opzichte van 2017 zien.

### Afdoeningstermijn

In 75% van de gevallen is de wettelijke termijn waarbinnen een klacht afgedaan moet zijn gehaald (zie figuur 4). Dat percentage is hetzelfde als in 2017. Het percentage is echter 70% als ook gekeken wordt naar de klachten die niet meer in 2018 zijn afgedaan (zie figuur 5).

Informeel afdoening betekent vrijwel altijd ook tijdige afdoening. Ook vanuit het oogpunt van de afdoeningstermijnen heeft het dus zin om in te zetten op de informele afdoening. Formele afdoening moet echter niet veronachtzaamd worden. De formele procedure moet adequaat opgepakt worden als een informele oplossing niet lukt. De procedure uit de verordening kan namelijk ook binnen zes weken doorlopen worden. Bovendien kent de wet een verdagingsmogelijkheid van vier weken.

Communicatie richting de klager is erg belangrijk als de behandeling langer duurt. Een klager zou niet hoeven te rappelleren. Dat is in 2018 wel voorgekomen.

### Uitkomsten

Een oordeel over de klacht blijft uit bij informele afdoening. Doordat naar tevredenheid aan de klacht tegemoet wordt gekomen stopt de procedure voortijdig. Het zou dan ook zuiver zijn in dit jaarverslag alleen rekening te houden met de uitkomsten van formele procedures. Figuur 6 zou er dan wel heel



anders uit zien omdat de meeste klachten informeel worden afgedaan (zie figuur 3). Echter, het doel van de klachtenbehandeling is het herstel van de relatie tussen de klager en de gemeente en het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente (leereffect). Het rekening houden met de informeel afgedane klachten levert hieraan een belangrijke bijdrage. De klantcoaches en behandelaars registreren daarom ook bij informele afdoening of terecht is geklaagd (gegrond) of niet (ongeground). De resultaten van informeel afgedane klachten tellen daarom mee in dit jaarverslag. De uitkomsten van de klachten die niet meer in 2018 zijn afgedaan zijn: vijf maal ongegrond en twee maal gegrond. Eén van de twee gegronde klachten was ook de enige van de zeven die tijdig en informeel is afgedaan.

### **Nationale Ombudsman**

Net als in 2017 heeft de Nationale Ombudsman in 2018 geen rapporten ten aanzien van Stichtse Vecht uitgebracht. In 2018 is één verzoek meer ingediend dan in 2017, namelijk 22. De relatief lichte stijging van het aantal verzoekschriften dat bij de Nationale Ombudsman is ingediend ten aanzien van Stichtse Vecht, is min of meer evenredig als de lichte stijging van het aantal klachten. In 2017 heeft de Nationale Ombudsman eenmaal een verzoek af kunnen doen door interventie. In 2018 is dit twee keer het geval geweest.

### **Aanbeveling: communicatie**

Klachten zijn niet helemaal te voorkomen. Dat komt omdat klachten vaak een hoge mate van subjectiviteit hebben. Het gaat vaak over hoe iemand de gedraging van de overheid heeft beleefd c.q. ervaren. Daarnaast worden, waar gewerkt wordt, nu eenmaal fouten gemaakt. In 2018 had een relatief groot aantal klachten betrekking op communicatie. Klagers geven aan niet teruggebeld te worden of na een geautomatiseerde ontvangstbevestiging niets meer te vernemen op hun vraag of melding. Dit soort klachten is wel vaker te voorkomen. Vaak wordt er achter de schermen hard gewerkt aan een gevraagd product. Als de klant daar voor de schermen niets van meekrijgt, kan dat tot klachten leiden. Het is dan ook belangrijk transparant te zijn over een aantal zaken: wat is de procedure (wat is de termijn en welke stappen moeten gezet worden) en wat is de voortgang (zeker als de behandeling langer duurt). Voor de organisatie gelden interne serviceafspraken en beloften aan de klant. Men stuurt bijvoorbeeld scherp op het afwikkelen van terugbelnotities. Ook is één van de afspraken dat indien de afwikkeling van een vraag of e-mail langer duurt, de medewerker dit aan de betrokkene moet laten weten. Het nakomen van de serviceafspraken en beloften kan niet alle klachten voorkomen, maar wel een belangrijk deel.

## **5. Verwachtingen en ontwikkelingen**

De gemeente gaat voor uitstekende dienstverlening, kwalitatief goed, innovatief, toegankelijk en dichtbij. De dienstverlening is daarbij digitaal, snel en zeker waar het kan, persoonlijk en op maat waar nodig. De klant, inwoners en ondernemers, staat centraal. De gemeente betreft de klant bij de inrichting van de dienstverlening en gaat voor een tevreden klant.<sup>2</sup> De eerstelijnsdienstverlening is over 2018 door de inwoners beoordeeld met een 8,3.

Dit cijfer heeft zich nog niet vertaald in een afname van het aantal klachten. Klachten worden in eerste instantie informeel opgepakt. De gemeente past echter op steeds meer vlakken een informele aanpak toe. "Prettig Contact met de Overheid" is bijvoorbeeld óók een methode voor een informele aanpak. Het sociaal domein is eind 2018 met het werken volgens deze methode gestart. Gestart is met de hele procesketen aanvraag-bezwaar. Dit, om een zo groot mogelijk effect te hebben. Deze methode bevordert een informele aanpak ofwel mediationvaardigheden in het contact tussen bestuursorganen en burgers. De aanpak is niet alleen informeel maar ook proactief en oplossingsgericht. Een proceduregerichte aanpak is niet (meer) zaligmakend. Concreet betekent de methode: zo snel mogelijk contact zoeken met de betrokken klant(en) om te kijken of het mogelijk is de procedure op een voor alle partijen bevredigende wijze op te lossen. De betreffende medewerkers zijn getraind. De ervaringen van de start in het sociaal domein en de daarbij gemaakte keuzes moet een blauwdruk opleveren voor de implementatie van de methode in de rest van de organisatie.

Mogelijk leiden dit soort initiatieven tot een afname van het aantal klachten. Klachten zelf worden zoals gezegd al zoveel mogelijk informeel afgewikkeld. Dat leidt er in ieder geval toe dat deze in de

---

<sup>2</sup> [www.stichtsevecht.nl](http://www.stichtsevecht.nl), 14 maart 2019

meerderheid van de gevallen tijdig en – misschien wel het belangrijkste- naar tevredenheid van de klager worden opgelost.

Maarsse 12 april 2019,  
De klachtencoördinator  
(mr.) Steven van Schaik